

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	Fecha:
		Página 1 de 7

TABLA DE CONTENIDO

1.	RESPONSABLES	2
2.	PRESENTADO A.....	2
3.	PERIODO DEL INFORME.....	2
4.	OBJETIVO.....	2
5.	INFORME GENERAL.....	2
6.	INDICADOR DE SATISFACCIÓN	3
7.	INDICADOR DE RECOMENDACIÓN	4
8.	PARTICIPACION CIUDADANA.....	4
9.	PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.....	5
10.	BUZONES DE SUGERENCIAS.	6
11.	GESTION DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS.....	6

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	Fecha:
		Página 2 de 7

1. RESPONSABLES

Oficina de Atención al usuario y ciudadano- Experiencia del usuario

2. PRESENTADO A.

Equipo directivo

Comité de líderes administrativos y asistenciales.

Comité de ética hospitalaria.

Asociación de usuarios HRD.

3. PERIODO DEL INFORME.

El informe de satisfacción presentado corresponde al mes de octubre del año 2024 en concordancia con las estrategias implementadas por la E.S.E Hospital Regional de Duitama para contribuir al mejoramiento continuo de los procesos y procedimientos de los diferentes servicios que presta, mediante la aplicación y medición de la satisfacción de nuestros usuarios y a partir de resultados identificar las fortalezas, debilidades y por ende oportunidades de mejora que conllevan a optimizar su prestación del servicio.

A continuación, se dan a conocer el comportamiento de los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas desde el 1 de octubre al 31 de octubre del año 2024 en el Hospital Regional de Duitama y sus Unidades Básicas de Atención.

4. OBJETIVO.

Dar seguimiento al Plan de mejoramiento continuo en la calidad de prestación del servicio por medio de la aplicación de **160** encuestas de satisfacción en el Hospital Regional de Duitama y sus Unidades Básicas de Atención.

5. INFORME GENERAL.

El siguiente informe está basado en la información suministrada en **160** encuestas realizadas a los usuarios que demandaron servicios en el mes de vigente en las tres sedes. De los usuarios encuestados, **153** están satisfechos con la atención recibida y **140** recomendarían al Hospital Regional de Duitama y sus Unidades Básicas de Atención con sus amigos o familiares.

A continuación, se relaciona la tabla obtenida por servicio y sede de los indicadores de calidad.

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	Fecha: Página 3 de 7

SEDES	SATISFACCION	RECOMENDACIÓN
URGENCIAS	84%	96,80%
S.AMBULATORIOS	93.7%	96.8%
HOSPITALIZACION	100%	100%
SATIVASUR	100%	100%
SANTA ROSA	90.6%	100%
TOTAL ENCUESTADOS	160	

Se puede determinar que en la actual medición disminuyó la satisfacción en los diferentes servicios.

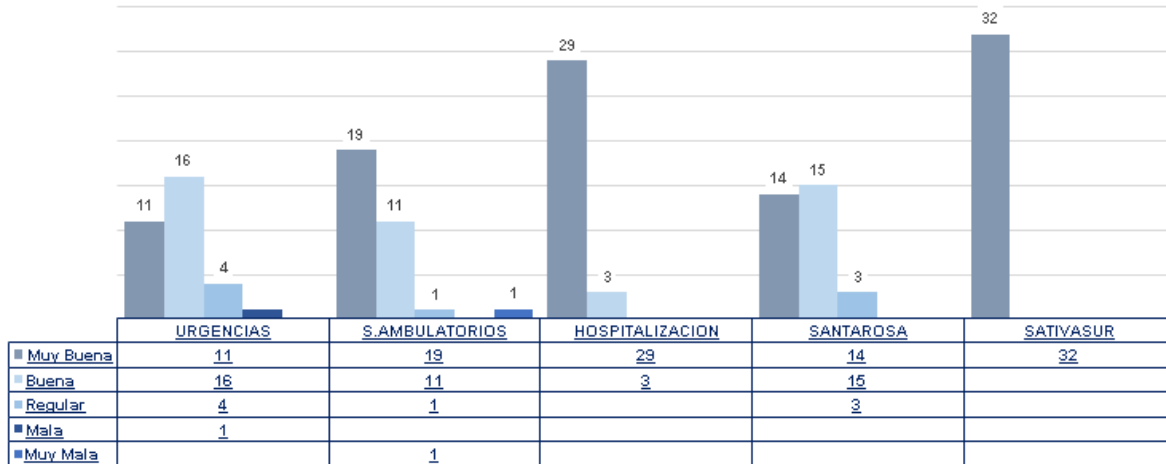
A continuación, se relacionan cada uno de los servicios de acuerdo a las respuestas que requieren atención y a los indicadores de calidad correspondientes.

6. INDICADOR DE SATISFACCIÓN

Tabla 1. Satisfacción del servicio

OCTUBRE 2024

¿Está usted satisfecho con la atención y el servicio prestado por la ESE Hospital Regional de Duitama?

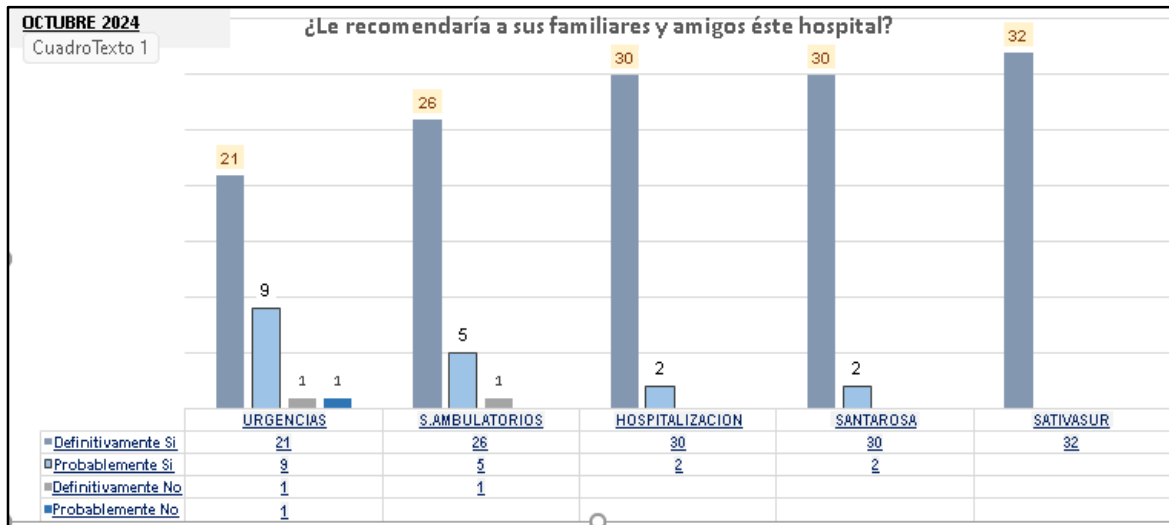


Al medir el indicador de satisfacción promedio se observa una medición estable sin embargo, con ligera tendencia a la baja en especial en los servicios ambulatorios de Duitama.

En la comparación de las respuestas entre muy buena y buena, las respuestas –Bueno- tienen mayor incidencia en los servicios ambulatorios de Duitama.

7. INDICADOR DE RECOMENDACIÓN

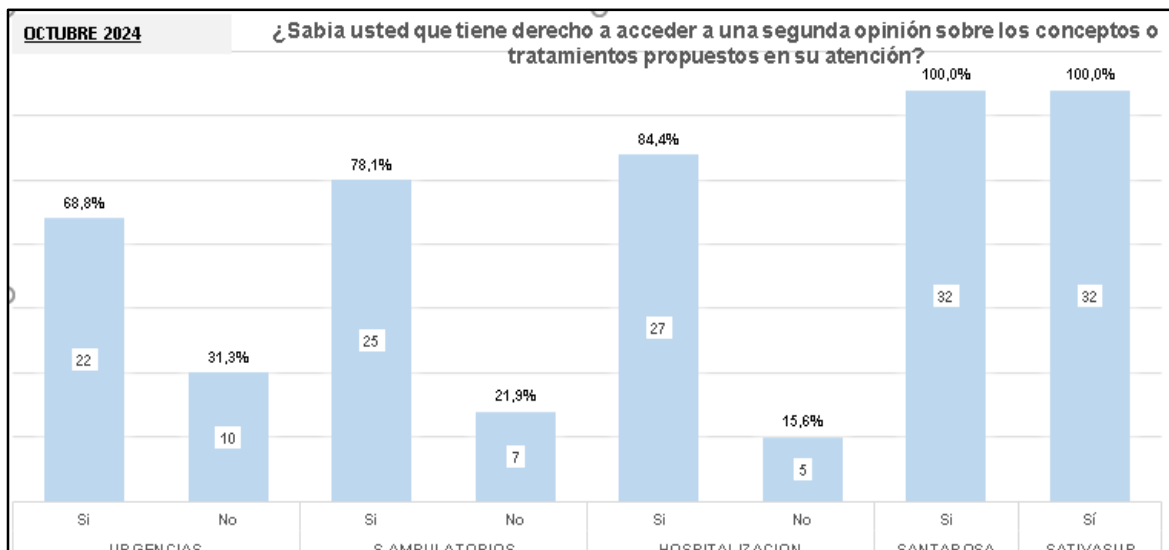
Tabla 2. Gráfica de recomendación del servicio



Se puede observar en el gráfico que existe una mayor proporción de usuarios que indican que definitivamente recomendarían la institución y cada uno de los servicios especialmente en las unidades básicas de atención.

PARTICIPACION CIUDADANA

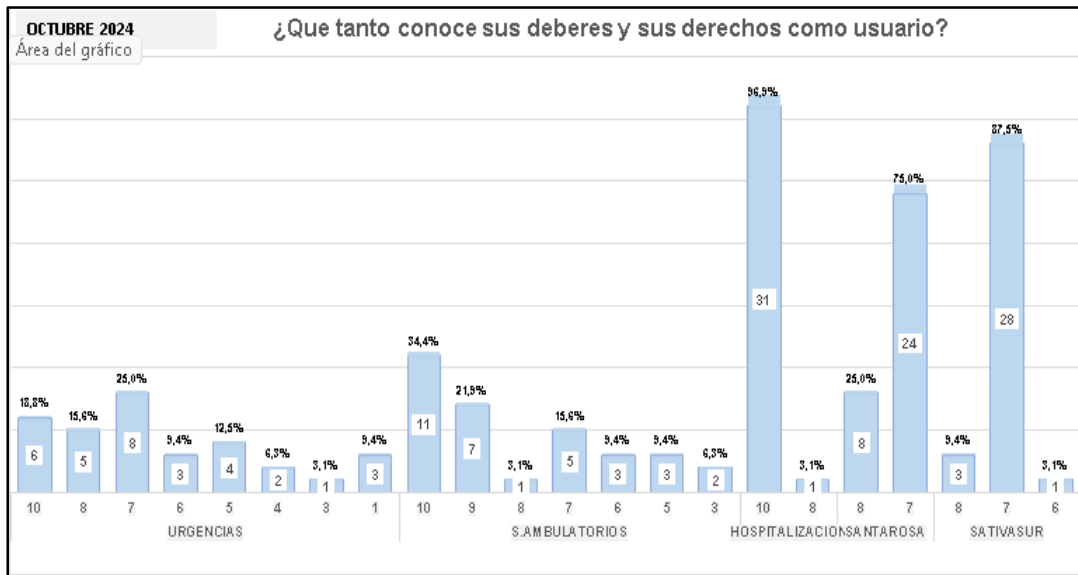
Tabla 3. Reconocimiento del derecho a la segunda opinión



	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	Fecha: Página 5 de 7

En términos generales, los usuarios en su mayoría conocen el derecho a la segunda opinión factor importante en cuanto a la identificación de sus derechos en la institución, no obstante, es importante seguir fortaleciendo estas socializaciones para que los usuarios lo conozcan.

Tabla 4. Reconocimiento de derechos y deberes




Dentro de esta pregunta se resalta que la gran mayoría de los usuarios los conocen, pero se debe seguir fortaleciendo la identificación de los mismos en los diferentes servicios.

8. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

La ESE Hospital Regional de Duitama recibe, tramita y da respuesta a las manifestaciones de sus usuarios puestas en conocimiento del Sistema de Información y Atención al Usuario por medio de los diferentes espacios habilitados: Líneas telefónicas, página WEB, Redes Sociales, Buzones de Sugerencias y de forma presencial.

En la gráfica 5. Se muestra la cantidad de PQRSDf recibidas en el transcurso del mes con un total de **19 manifestaciones**. Lo anterior se puede observar representado así:

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	Fecha:
		Página 6 de 7

Gráfica 5. Listado de PQRS de la vigencia

ID	Código	Fecha creación	Días salida	Tipo	Nombres y Apellidos	Número de Identificación	Descripción
344	2024-0136	2024-10-02	25	Reclamo	Andrea Rodríguez	53050359	Inconformidades por la atención.
355	2024-0146	2024-10-24	3	Denuncia	xxx	xxxxx	Denuncia
343	2024-0135	2024-10-02	0	Reclamo	CINDY LORENA PEREZ	1057579240	Inconformidades por la atención.
352	2024-0143	2024-10-13	11	Felicitación	Alba castelblanco	39639237	Felicito a la guarda a la señora Alejandra Valbuena y la señoras del fichero Edilma Muñoz y Jenny Vega
346	2024-0137	2024-10-07	22	Queja	Marilce Andrea Aguillón	1052398546	Inconformidad en el proceso de parto
349	2024-0140	2024-10-10	19	Queja	Claudia Isabel Romero	52259274	Llevo más de tres días a la espera de la
354	2024-0145	2024-10-23	11	Queja	Angela Maria Garcia Ruiz	24050448	Paso por urgencias y como es posible que solo un médico atendiendo,
356	2024-0147	2024-10-24	10	Queja	xxxxxxxxxx	xxxxxxxxxxxx	Denuncia
357	2024-0148	2024-10-28	8	Felicitación	Luis Jesús Pérez	19244681	Quiero felicitar al funcionario Jordán Camilo Guerrero de atención al cliente,
358	2024-0149	2024-10-29	7	Queja	Melba Yanneth Fonseca	46669262	Atención servicio de urgencias
359	2024-0150	2024-10-30	6	Felicitación	Grilmar Esteban Jiménez Barrientos	1052416300	Solo quería felicitar a todo el personal del hospital
348	2024-0139	2024-10-10	19	Reclamo	Leidy Lorena Cuta Rojas	1052389255	Inconformidad por mala atención
350	2024-0141	2024-10-10	11	Felicitación	LADY PATRICIA DELGADO MEDINA	46683614	Quiero agradecer enormemente a la atención que recibí durante una semana que estuve hospitalizada en el hospital,
347	2024-0138	2024-10-08	13	Queja	Luz Marina Alvarez	23588074	La indolencia y atención
351	2024-0142	2024-10-12	11	Queja	Edna Rocío Soler Fonseca	1052387756	Buenos días está queja es por la demora en el procedimiento de mi esposa
353	2024-0144	2024-10-22	21	Petición	Carlos Alberto Amaya Tarazona	7226392	cita con Ortopedia control Posoperatorio con Dr Luis Ernesto Niño G. L

El tiempo promedio de respuesta ante las PQRS recibidas y tramitadas en el mes es de 10 días hábiles cumpliendo los estándares de calidad y la normatividad vigente.

9. BUZONES DE SUGERENCIAS.

En el mes de **octubre** se realizó la apertura de buzones mensualmente en compañía y como garantes del proceso, la referente de la voz del usuario de la Institución, uno o más representantes de la asociación de usuarios de la Institución y el líder de experiencia del usuario.

Se encontraron en total **115 manifestaciones** en los buzones de sugerencias en las 3 sedes de las cuales se realiza el consolidado para elegir los servicios y colaboradores más felicitados.

Las manifestaciones de agradecimiento y los reconocimientos que los usuarios realizan a los servicios

Este documento es propiedad de la Empresa Social del Estado Hospital Regional de Duitama.

Su reproducción es estará dada por el líder del proceso de gestión de calidad

	HOSPITAL REGIONAL DE DUITAMA	Código:
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE CALIDAD	Versión:
	INFORME DE SATISFACCIÓN	Fecha: Página 7 de 7

son publicadas en el mural de felicitaciones de la Institución, el top tres se publica en el tablero de honor de manera bimensual como lo describe el programa de humanización promoviendo la cultura de servicio y la humanización a todos los niveles; así mismo las felicitaciones que refieren directamente a un colaborador conllevan agradecimientos proveídos directamente por la gerencia del Hospital.

10. GESTION DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS

Así mismo durante el mes de octubre del 2024, el Sistema de Información y Atención al Usuario realizó más de 236 acciones de información y orientación sobre servicios estableciendo puentes de comunicación y gestión entre los pacientes y sus familiares y la ESE Hospital Regional de Duitama, sus sedes de primer nivel, incluyendo cambios y correcciones horarios, intermediación con las EPS para citas, autorizaciones y servicios, ubicación de las diferentes áreas y dependencias del hospital o entidades de la red prestadora de salud, porcentajes de copagos, requisitos para la atención e intermediación con otras entidades, por los medios de participación ciudadana habilitados.

Las principales barreras gestionadas por el Sistema de Información y atención al Usuario y Ciudadano corresponden a las siguientes características de acuerdo a los usuarios que solicitaron el servicio así:

Gráfica 8. Top de gestión de barreras administrativas

TOP DE GESTIÓN DE BARRERAS ADMINISTRATIVAS
Arreglo orden medica*especialidad*
Impresión órdenes médicas (ordenes, incapacidades)
Gestión administrativa externa (ordenes medicas de otras instituciones, autorizaciones, etc.)
Comparendo pedagógico